

## 十、售后服务及优惠承诺

### 一、售后服务团队组建与管理

为确保项目实施过程中设备的高效运行和客户体验的持续优化,我们将组建一支专业、高效、经验丰富的售后服务团队。团队成员涵盖售后工程师、客服专员、技术支持专家、物流协调员以及备件管理专员,确保从设备安装调试到日常运维、故障排除、备件供应等全流程服务的专业性和及时性。

#### (一) 团队成员职责

##### 1. 售后工程师:

具备5年以上相关设备维修经验,熟悉装载机、粪肥运输车、粪污提升泵、撒粪车、吸粪车、液肥喷洒机等设备的结构、性能及常见故障处理方法,负责设备的安装调试、现场维修、定期巡检以及客户操作人员的技术培训,配备专业工具和检测设备,确保快速、准确地完成设备维修任务。

##### 2. 客服专员:

提供7×24小时不间断的客户支持,接听客户咨询电话,记录客户需求,及时反馈给技术团队,负责客户反馈的整理与分类,跟踪问题处理进度,确保客户满意度,定期回访客户,收集客户对设备运行和售后服务的意见与建议。

##### 3. 技术支持专家:

负责远程技术支持,通过视频连线、远程诊断等方式协助售后工程师解决复杂技术问题,提供设备升级、优化方案,确保设备性能始终处于最佳状态,定期为客户提供技术培训,内容包括设备新技术应用、高级故障排除技巧、设备维护保养等。

##### 4. 物流协调员:



负责备件采购、库存管理和配送协调，确保备件供应的及时性和准确性，与供应商保持密切沟通，确保备件质量符合原厂标准，提供紧急备件配送服务，确保客户在设备故障时能够快速获得所需备件。

#### 5. 备件管理专员：

负责备件库的日常管理，包括备件分类存储、出入库登记、库存盘点等，根据设备使用情况和历史维修数据，制定合理的备件采购计划，确保常用备件的充足供应，定期与客户沟通备件需求，提前为客户储备关键备件，避免因备件短缺导致设备停机。

### （二）团队管理与培训

#### 1. 团队管理：

建立严格的团队管理制度，明确各岗位职责和 workflows，确保团队高效运转，定期召开团队会议，总结工作进展，分析问题，优化服务流程，设立绩效考核机制，根据客户满意度、响应速度、维修质量等指标对团队成员进行考核，激励团队成员提升服务质量。

#### 2. 专业培训：

定期组织团队成员参加专业技能培训，内容涵盖设备新技术、维修技巧、客户沟通技巧等，与设备制造商合作，邀请技术专家为团队成员进行培训，确保团队成员掌握最新的设备知识和维修技术。

## 二、售后服务内容与承诺

### （一）设备安装与调试

#### 1. 服务内容：

设备到达客户指定地点后，售后工程师将严格按照设备安装手册进行操作，

---





确保设备安装符合技术要求。安装过程中，对设备的电气连接、液压系统、机械部件等进行全面检查，确保安装质量。

调试阶段，对设备的液压系统、真空系统、喷洒系统、撒布装置等关键部件进行性能测试，确保设备各项功能正常运行。例如，装载机铲斗提升高度、粪肥运输车的罐体密封性、粪污提升泵的流量与扬程、撒粪车的撒布均匀度、吸粪车的真空度、液肥喷洒机的喷洒压力等均需达到设计标准。

安装调试完成后，为客户提供详细的操作培训，内容包括设备启动与停机流程、日常操作注意事项、常见故障排除方法等。培训结束后，向客户提供设备操作手册、维护保养手册以及售后服务联系卡，方便客户在后续使用过程中查阅和联系。

## 2. 服务承诺：

提供自设备安装调试验收合格之日起一年，在质保期内，因设备质量问题导致的故障，将免费进行维修或更换部件，定期回访客户，了解设备运行情况，提供技术支持和维护建议，确保设备长期稳定运行。

### （二）设备维修与保养

#### 1. 服务内容：

质保期内接到报修电话后 30 分钟内响应，2 日内到达现场进行免费维修，若不能完成维修，则最迟在 3 日内免费提供同样规格要求的替代品。

售后工程师到达现场后，将立即对设备进行故障诊断，优先解决影响设备正常运行的关键问题。对于一般性故障（如滤清器堵塞、皮带松动等），将在到达现场后 2 小时内完成修复；对于复杂故障（如电机损坏、液压系统故障等），将及时提供备用设备（如有），确保客户工作不受影响，并在最短时间内完成故障



设备的修复工作。

定期为客户提供设备保养服务，根据设备使用频率和运行环境，制定个性化的保养计划。保养内容包括：

定期检查设备关键部件，如装载机的液压缸、~~粪肥运输车~~的搅拌装置、粪污提升泵的电机、撒粪车的撒布装置、吸粪车的真空泵、~~液肥~~喷洒机的喷头，确保部件运行正常。

更换易损件，如滤清器、密封件、皮带等，防止因部件老化导致设备故障。

清洁设备，包括清理设备表面灰尘、油污，清洗液压系统、冷却系统等，确保设备散热良好，延长使用寿命。

校准设备参数，如装载机的液压系统压力、粪污提升泵的流量与扬程、液肥喷洒机的喷洒压力等，确保设备性能达到最佳状态。

## 2. 服务承诺：

提供全年无休的售后服务，确保客户在任何时间都能获得及时的支持，维修过程中，使用原厂备件进行更换，确保维修质量

### （三）备件供应与支持

#### 1. 服务内容：

建立完善的备件库存管理体系，确保各类设备的常用备件充足供应。备件仓库设在交通便利的位置，便于快速配送。备件管理专员将根据设备使用情况和历史维修数据，提前储备关键备件，如滤清器、皮带、密封件、电机等，确保客户在设备故障时能够快速获得所需备件。

客户需要备件时，可通过电话、传真或在线平台下单，物流协调员将在接到订单后 24 小时内安排发货，确保客户在最短时间内收到所需备件。对于紧急备





件需求，提供加急配送服务，确保客户在 48 小时内收到备件。

为客户提供备件技术支持，协助客户选择合适的备件型号，避免因备件不匹配导致设备无法正常运行。同时，定期与客户沟通备件库存情况，根据客户设备使用情况，提前为客户储备常用备件，避免因备件短缺导致设备停机。

#### （四）客户培训与技术支持

##### 1. 服务内容：

除了设备安装调试阶段提供的操作培训外，还将根据客户需要，定期为客户举办技术培训课程。培训内容包括设备新技术应用、高级故障排除技巧、设备升级改造方案等，帮助客户提升设备管理水平和技术能力，建立客户技术支持平台，客户可通过平台获取设备技术资料、在线技术支持、远程诊断服务等。技术支持专家将实时在线，解答客户在设备使用过程中遇到的技术难题，必要时可通过远程协助工具直接对设备进行诊断和调试。

### 三、客户反馈与持续改进

#### （一）客户反馈机制

##### 1. 服务内容：

建立客户反馈机制，定期对客户进行回访，了解客户对设备运行情况、售后服务质量的评价和建议。回访方式包括电话回访、现场走访、问卷调查等，确保全面收集客户反馈信息，设立客户投诉处理流程，对于客户提出的投诉，将在 24 小时内启动调查程序，核实问题后及时向客户反馈处理结果，并采取有效措施进行整改，确保客户满意度不断提升，定期整理客户反馈信息，形成客户满意度报告，分析客户关注的重点问题和改进建议，为后续服务优化提供依据。



## 2. 服务承诺:

每季度发布一次服务改进报告,向客户展示我们的改进成果和未来计划,接受客户监督。

持续优化售后服务流程,确保客户在设备使用过程中遇到的问题能够快速解决,减少设备停机时间。

